

AFGØRELSE FRA TELEANKENÆVNET

Sag: 20-360

KLAGENS INDHOLD OG FORLØB

Den 9. juni 2020 oprettede klager et mobilt bredbåndsabonnement hos indklagede. Ifølge klager var klagers mor forud herfor blevet kontaktet telefonisk af en af indklagedes eksterne sælgere. Da klagers mors NemID ikke fungerede på dette tidspunkt, blev aftalen på grund af et tidsbegrænset tilbud oprettet i klagers navn.

I perioden fra den 22. august 2020 til den 31. august 2020 blev der tilkøbt 20 datapakker af 10 GB til 149 kr.

Den 14. september 2020 kontaktede klager indklagede og gjorde indsigelse mod opkrævningerne for køb af ekstra datapakker.

Indklagede svarede i mail af 25. september 2020, at man inden køb af ekstra datapakker bliver informeret om prisen, herunder skal man aktivt vælge, hvilken datapakke man ønsker. Indklagede oplyste også, at klager tidligere pr. kulance havde fået fjernet opkrævning for syv ekstra datapakker af 10 GB til 149 kr.

Den 30. september 2020 oplyste indklagedes interne klagenævn, at indklagede fastholdt opkrævningen for køb af ekstra datapakker.

Klager indbragte herefter sagen for Teleankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager

Klager har oplyst, at datapakkerne er købt af klagers mor, som er bruger af abonnementet. Datapakkerne er således købt af en anden person i en anden husstand, som ikke har læst indklagedes abonnementsbetingelser.

Ifølge klager havde indklagede lovet at levere et produkt, der kunne anvendes til at modtage TV, på samme betingelser som hos klagers mors tidligere udbyder, men til en billigere pris. Klager har gjort gældende, at indklagede ikke levede op til dette, og da skærmen gik i sort, blev der i den forbindelse tilkøbt ekstra datapakker for igen at kunne se fjernsyn.

Indklagede har allerede krediteret for køb af datapakker for 1.000 kr., hvilket ifølge klager indikerer, at indklagede godt er klar over, at der er et problem.

Klager afviser på denne baggrund at betale for købet af datapakkerne, som klager ikke selv har foretaget.

Indklagede

Indklagede fastholder, at klager er faktureret i henhold til vilkårene for klagers abonnement, og at klager hæfter for køb af ekstra datapakker.

Indklagede har henvist til deres vilkår, hvoraf det fremgår at: *"Det er dig som kunde, der hæfter for betaling af de ydelser, der leveres iht. aftalen. Det gælder også, hvis du overlader abonnementet til en anden bruger"*. Det er derfor uden betydning, at købet ikke er foretaget af klager, men af brugeren.

Der er aktivt godkendt og accepteret køb af datapakkerne.

Indklagede har henvist til, at klager ved telefonisk kontakt til indklagede den 21. juli 2020 pr. kulance fik krediteret 1.043 kr. for køb af 7 datapakker på 10 GB à 149 kr. Klager har således været bekendt med opkrævning for køb af ekstra datapakker. Imidlertid fortsætter klager eller brugeren af produktet med at købe ekstra datapakker.

I forhold til klagers oplysning om, at der blev indgået aftale om internet, mobilabonnement og fjernsynsabonnement, har indklagede anført at dette ikke er korrekt. Klager fik oprettet et mobilabonnement den 8. juni 2020 og et mobilt bredbånd den 9. juni 2020. Klager hverken har eller har haft et TV-abonnement hos indklagede.

Indklagede har oplyst, at aftalen er indgået telefonisk via indklagedes eksterne salgspartner. Der er afgivet et mundtligt tilbud, som blev accepteret af klager. På baggrund af den mundtlige aftale afsendtes en kontrakt til klager, hvor vilkårene samt betingelserne for aftalen fremgår.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER

Sagen blev behandlet på nævnsmødet den 15. april 2021. Nævnet valgte imidlertid at udsætte sagen med henblik på at indhente supplerende oplysninger fra indklagede vedrørende aftaleindgåelsen.

Det fremgår af det forelagte, at indklagede kontaktede klager telefonisk med henblik på at indgå abonnementsaftale.

Nævnet bemærker, at der mellem parterne er enighed om, at der den 9. juni 2020 er indgået en aftale om et mobilt bredbåndsabonnement. Det er endvidere ubestridt, at der i perioden fra den 22. august 2020 til den 31. august 2020 er tilkøbt 20 ekstra datapakker i tilknytning til abonnementet.

Af forbrugeraftaleloven (Lov om forbrugeraftaler nr. 1457 af 17. december 2013) § 4 fremgår, at erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning herom må rette telefonisk henvendelse til en forbruger med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale. Aftaler indgået i strid med forbuddet er ikke bindende for klager, jf. § 5.

Det påhviler således indklagede at godtgøre, at klager har anmodet indklagede om at blive kontaktet. På opfordring fra ankenævnet har indklagede fremlagt dokumentation i form af dato og tidspunkt, hvor klager skulle have afgivet samtykket via følgende link <https://vindgarn.paperform.co/>.

Nævnet konstaterer, at det fremlagte link indeholder en konkurrence om at vinde garn til en værdi af 2.500 kr.

Nævnet bemærker, at det af Forbrugerombudsmandens vejledning vedrørende indhentelse af samtykke til markedsføring fremgår, at når det primære formål med en konkurrence er at indhente samtykke fra forbrugeren til, at en række erhvervsdrivende må rette henvendelse til vedkommende, skal dette fremgå klart og tydeligt.

Det skal således være åbenbart og gennemskueligt for forbrugeren, at formålet med konkurrencen er at indhente samtykke, mens selve konkurrenceelementet alene er sekundært.

Ankenævnet finder ikke, at indklagede har løftet bevisbyrden for, at indklagede forud for opkaldet til klager havde sikret sig, at klager eller klagers mor havde afgivet et gyldigt samtykke. Nævnet har ved vurderingen lagt vægt på, at indklagede ikke har dokumenteret, at det i den konkrete konkurrence var tydeligt, at klagers mor afgav sit samtykke til at blive kontaktet af indklagede. Hertil kommer, at aftalen er indgået med klager og ikke klagers mor, og at klager har bestridt at have deltaget i den nævnte konkurrence.

Som følge af ovenstående er klager ikke bundet af aftalen, og klager er derfor i overensstemmelse med hovedreglen ikke forpligtet til at betale vederlag for det leverede jf. Forbrugeraftalelovens § 6.

Klager hæfter således ikke for betalingen af indklagedes krav. Indklagede skal derfor tilbagebetale de indbetalte beløb vedrørende bredbåndsabonnementet frem til september 2020, hvor abonnementet ifølge det oplyste blev opsagt.

Klager gives af ovennævnte grunde medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende:

AFGØRELSE

Der gives klager medhold i klagen over indklagede, Telia Danmark, således at klager fritages for at betale det omtvistede beløb.

Indklagede skal herudover tilbagebetale de indbetalte beløb fra klager vedrørende bredbåndsabonnementet frem til opsigelsen.

Det indbetalte klagegebyr på 175 kr. returneres til klager, jf. vedtægternes § 27.

Indklagede, Telia Danmark, bidrager som tilsluttet Teleankenævnet til nævnets drift og betaler derfor ikke sagsomkostninger, jf. vedtægternes § 28.